

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Perencanaan Strategis SI/TI	6
2.2 Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	6
2.3 Standard Operating Procedure (SOP)	15
2.4 Work Instruction	17
2.5 Work Record	17
2.6 Bagan Alir Sistem	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Tahap Awal	20

	Halaman
3.1.1 Studi Literatur	20
3.1.2 Tahap Pengumpulan Data dan Informasi	20
3.2 Tahap Pembuatan Prosedur Incident Management	21
3.2.1 Identifikasi Kebutuhan Prosedur	21
3.2.2 Tahap Pembuatan Prosedur	22
3.2.3 Evaluasi	23
3.3 Tahap Akhir	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Hasil Tahap Awal	25
4.1.1 Hasil Studi Literatur	25
4.1.2 Hasil Tahap Pengumpulan Data dan Informasi	26
4.2 Hasil Tahap Pembuatan Prosedur Incident Management	33
4.2.1 Hasil Identifikasi Kebutuhan Prosedur	33
4.2.2 Hasil Pembuatan Prosedur	50
4.2.3 Hasil Evaluasi	66
4.3 Hasil Pembahasan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	76